

แนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
Complaints Management

โรงพยาบาลวัดโบสถ์
อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

นโยบายในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

1. เมื่อมีเหตุการณ์ความเสี่ยง หรืออุบัติการณ์ต่างๆเกิดขึ้น ต้องมีระบบการรายงานที่ชัดเจน โดยผู้ประสบเหตุ หรือรับทราบเหตุการณ์ต้องรายงานตามลำดับขั้น ซึ่งการรายงานเหตุการณ์เป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติโดยไม่ถือว่าผู้รายงานมีความผิด แต่จะถือว่ามีความผิดในกรณีที่มีเหตุการณ์เกิดขึ้นแล้วแต่ไม่มีการรายงานและต้องรับผิดชอบค่าเสียหายในกรณีที่ต้องมีการชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น
2. เมื่อมีข้อร้องเรียน ไม่ว่าจะด้วยวาจา หรือเป็นลายลักษณ์อักษร โรงพยาบาลถือว่าเป็นเหตุการณ์ที่สำคัญ และมีผลต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล ต้องมีการรายงาน บันทึกรายงานและตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมโดยเร็ว

วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงงานให้ดีขึ้น
- 1.2 เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
- 1.3 เพื่อเป็นแนวทางขั้นต้นในการเจรจาต่อรองไกลเกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
- 1.4 เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ทุกระดับได้สนใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ

ขอบเขต

รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ หรือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการหรือแบบรายงานข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ นำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำส่งให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนองหรือแก้ไขข้อร้องเรียนและนำเข้าสู่การทบทวนในคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจาก ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ รวมทั้งบุคลากรภายนอก และบุคลากรภายใน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบหรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบการบริการ สิ่งแวดล้อมและอื่นๆ ของโรงพยาบาล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล องค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดจนผู้ติดต่อมายังโรงพยาบาลผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ-ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วยผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ หนังสือแจ้งถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทาง web site และช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อ Social

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

การเจรจาต่อรอง ไกลเกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน มีการเจรจา ไกลเกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

ระดับความรุนแรง

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
1	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	- ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ให้คำชมเชยในการให้บริการ	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสถานที่ของโรงพยาบาล	1 วัน	หน่วยงาน
2	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ได้มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	1 วัน	หน่วยงาน
3	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ย และอำนาจของคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล	- การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook, E-mail, Website , กระทู้ต่าง ๆ เป็นต้น	ไม่เกิน 5 วัน ทำการ	- ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล
4	การฟ้องร้อง	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	- การร้องเรียนคุณภาพการบริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของรพ. - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การเรียกร้องให้โรงพยาบาลชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม. 41)	ไม่เกิน 5 วัน ทำการ	- ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาล

4. นโยบายปฏิบัติ

- 4.1 จัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน การฟ้องร้อง บริหารจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงานดำเนินการตรวจสอบ ข้อมูลข้อเท็จจริงเบื้องต้นและจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการอำนวยการพัฒนาคุณภาพ เพื่อนำเสนอพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป
- 4.2 จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้าน สาธารณสุขด้วยสันติวิธี กำกับและติดตามประเมินผล รวมทั้งไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท ข้อขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
- 4.3 กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องข้อร้องเรียน

เชิงรุก

1. แบบสอบถามความพึงพอใจ
2. หน่วยงานบริการกำหนดการดูแลสิทธิผู้ป่วยของหน่วยงานตนเอง
3. การทบทวนผู้ป่วยปฏิเสธรักษา
4. การออกชุมชนของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวัดโบสถ์
5. กรณีศึกษาจากสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์

เชิงรับ

1. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (งานประกัน)
2. ตู้รับเรื่องร้องเรียน (6 จุด) : ER , OPD, Ward, งานประกัน, ห้องยา ,กายภาพ
3. สมุดความเสียงของแต่ละหน่วยงาน
4. โทรศัพท์
5. เว็บไซต์โรงพยาบาล
6. RM Online

ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติ

หน่วยงานในโรงพยาบาล

1. หัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง
 - กรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ
 - กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกันบ่อยครั้ง และมีจำนวนมากให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
 - กรณีที่เป็นเหตุการณ์รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น อุบัติการณ์ทางคลินิก ที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล ให้ผู้ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงานประสานไปที่ทีมไกล่เกลี่ยให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติ ข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง
2. มีการทบทวนคำร้องเรียนทุกวัน
3. มีการรายงานผลการดำเนินการมาให้คณะกรรมการ ภายในเวลาที่กำหนด ต่อคณะกรรมการ บริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง

1. รับและส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานเพื่อแก้ไขปรับปรุงผ่านผู้อำนวยการโรงพยาบาล
2. ดำเนินการพิจารณาแบ่งระดับความรุนแรง คัดแยกข้อมูล ประเภทเรื่อง และตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริง
3. บันทึก/สรุปข้อมูลการร้องเรียน ผลการปรับปรุงที่ได้รับจากหน่วยงาน และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

1. ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้ง และหรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน หรือการฟ้องร้องเพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหาหรือยุติข้อขัดแย้ง
2. กรณีเรื่องร้องเรียนหรือฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติได้ในระดับหน่วยงาน ให้คณะกรรมการ ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยตามขั้นตอนและกระบวนการจนสามารถยุติได้
4. จัดทำรายงานความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการรับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

1. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
2. บันทึกข้อร้องเรียนผ่านระบบ Data center ของ สปสช.
3. ประสานงานที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก
4. ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องการใช้สิทธิการรักษาแก่ผู้รับบริการและประชาชน
5. จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์แนวทางแก้ไขตามข้อร้องเรียน
6. ประสานงานทะเบียนราษฎรในการตรวจสอบความถูกต้องของผู้มารับบริการ
7. งานรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นมาตรา 41

กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรทุกคนในโรงพยาบาล ผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับผิดชอบ

1. ผู้บริหารโรงพยาบาล
2. คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล
3. ทีมไกล่เกลี่ย
4. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
5. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
6. หน่วยงาน
7. บุคลากรทุกคน

ระบบการจัดการเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์-ข้อเสนอแนะ

